

BALLAST & LOCKS

INTITULÉ DU POSTE

Responsable CRM (H/F)

SITUATION DU POSTE

À Londres

FINALITÉ DU POSTE

Le responsable CRM a pour mission de mettre en œuvre des outils et des stratégies afin d'améliorer la satisfaction des clients vis-à-vis des services d'une entreprise.

CONTEXTE

Direction « Retail Banking »

MISSIONS DU POSTE

- Définir et appliquer les stratégies de fidélisation
- Recueillir et analyser les besoins exprimés par la clientèle
- Connaître la clientèle et adapter l'offre à ses besoins
- Établir une base de données des clients
- Proposer des outils et des projets pour favoriser la relation client
- Piloter les opérations fixées par la direction
- Analyser les résultats des actions menées

COMPÉTENCES REQUISES

Le responsable CRM effectue un travail d'analyse sur les retours de satisfaction des clients, en vue d'améliorer les prestations et les services d'une entreprise. En ce sens, le responsable CRM possède :

- de solides notions informatiques en analyse et gestion de projet
- le souci de satisfaire les besoins des clients
- le sens de l'écoute et de l'observation
- le sens de l'initiative pour la mise en place d'outils d'évaluation
- le sens de la communication et du contact
- un sens de la rigueur et de l'organisation
- un esprit de synthèse et d'analyse

De formation Bac +5 (IEP, Dauphine, Grandes École) ou de formation IEP en spécialité marketing ou de Master 2 de Communication. Au terme de plusieurs années d'expérience, le responsable CRM peut évoluer vers le métier de directeur CRM. Par la suite, le responsable CRM a la possibilité d'accéder à des postes stratégiques à la direction marketing des entreprises.

RÉMUNÉRATION

2100 euros